



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten



KWALITEITS
INSTITUUT
NEDERLANDSE
GEMEENTEN

Kenniscentrum dienstverlening



Werkgroep
Procesarchitectuur
9 juni 2016

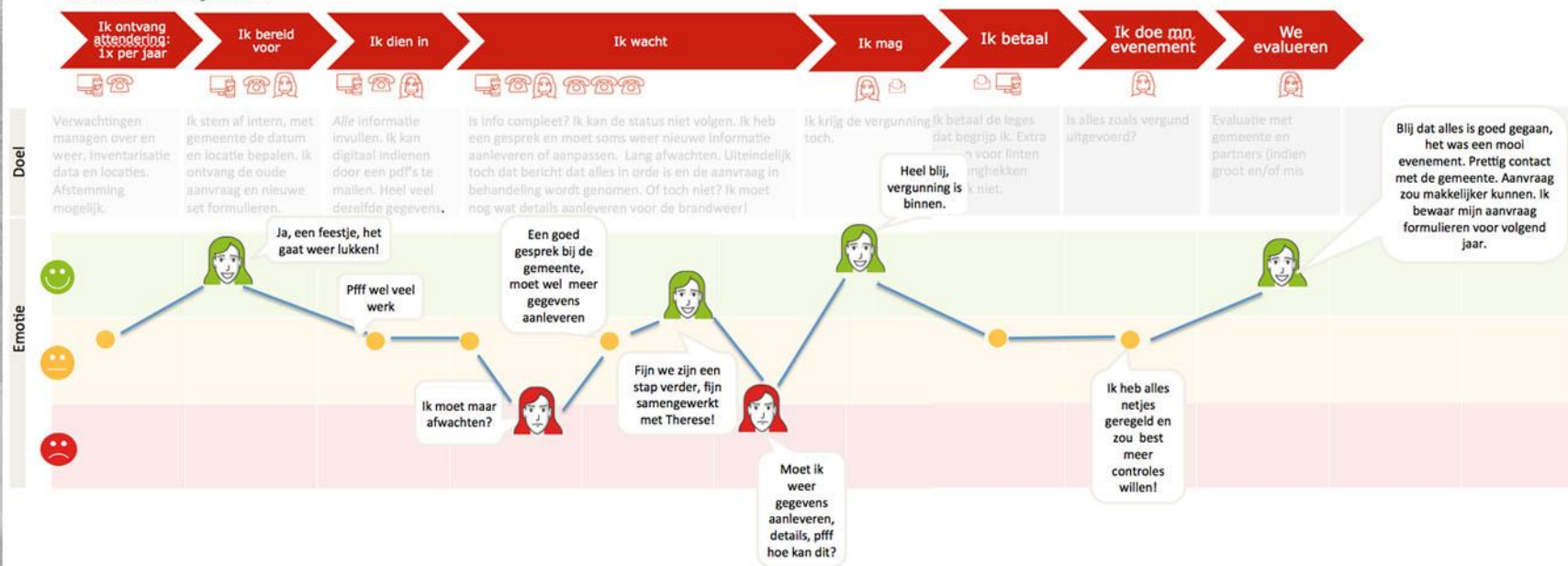
2. Wat is de klantreis: voorbeeld NS



Klantreizen gepland in 2016

Klantreis	Klantreis
Ik wil een bedrijf vestigen	Ik wil subsidie woningisolatie
Ik heb een paspoort nodig	Ik wil een horecaverunning
Ik ga (ver)bouwen	Ik wil vergoeding voor vervoer school
Ik wil grond kopen	
Ik wil in mijn buurt parkeren	Ik wil reizen met de regiotaxi
Ik wil zwemles regelen voor mijn kind	Ik wil me als expat inschrijven
Ik wil een evenement organiseren	Ik wil me opnieuw inschrijven
Ik heb hulp of een voorziening nodig	Ik wil trouwen/registreren
De straatlantaarn is stuk (Melding openbare ruimte)	Ik wil een melding doen
Ik heb niet genoeg inkomen (Minimaregelingen)	
Het kruispunt in mijn buurt is niet veilig (Verkeersveiligheid)	
Ik wil een (WOZ) bezwaar indienen	
Ik wil mijn pasgeboren kind aangeven	
Ik ben mijn rijbewijs kwijt	
Ik wil een uitkering Bijzondere Bijstand	
Ik ga verhuizen	

Ik wil een evenement organiseren ...



2. Resultaat voor gemeente

- Huidige en ideale klantreis in beeld
- Goed zicht waar klant op zit te wachten
- Een plan van aanpak met verbeteringen
- Ervaring met de methode en er zelf verder mee werken
- Verbindende schakel procesmanagement
- Gebruiken van alle landelijke klantreizen
- Meedoen? Inschrijven kan via www.kinggemeenten.nl voor de volgende leerkring in september

STAPPENPLAN KLANTREIS

Ken uw klant

Behoefte,
Tevredenheid,
Persona, relatie

Huidige Klantreis

Fasen, beleving,
Kanalen,
systemen

Actieplan

Kanalen &
processen, ICT,
cultuur,
besturing, kosten

Optimalisatie

Define

1

2

3

Design

4

5

Deliver

6

7

8

9

Start-up

Directie / MT
Keuze klantreis
Doelen
Doelgroepen
Budgetten

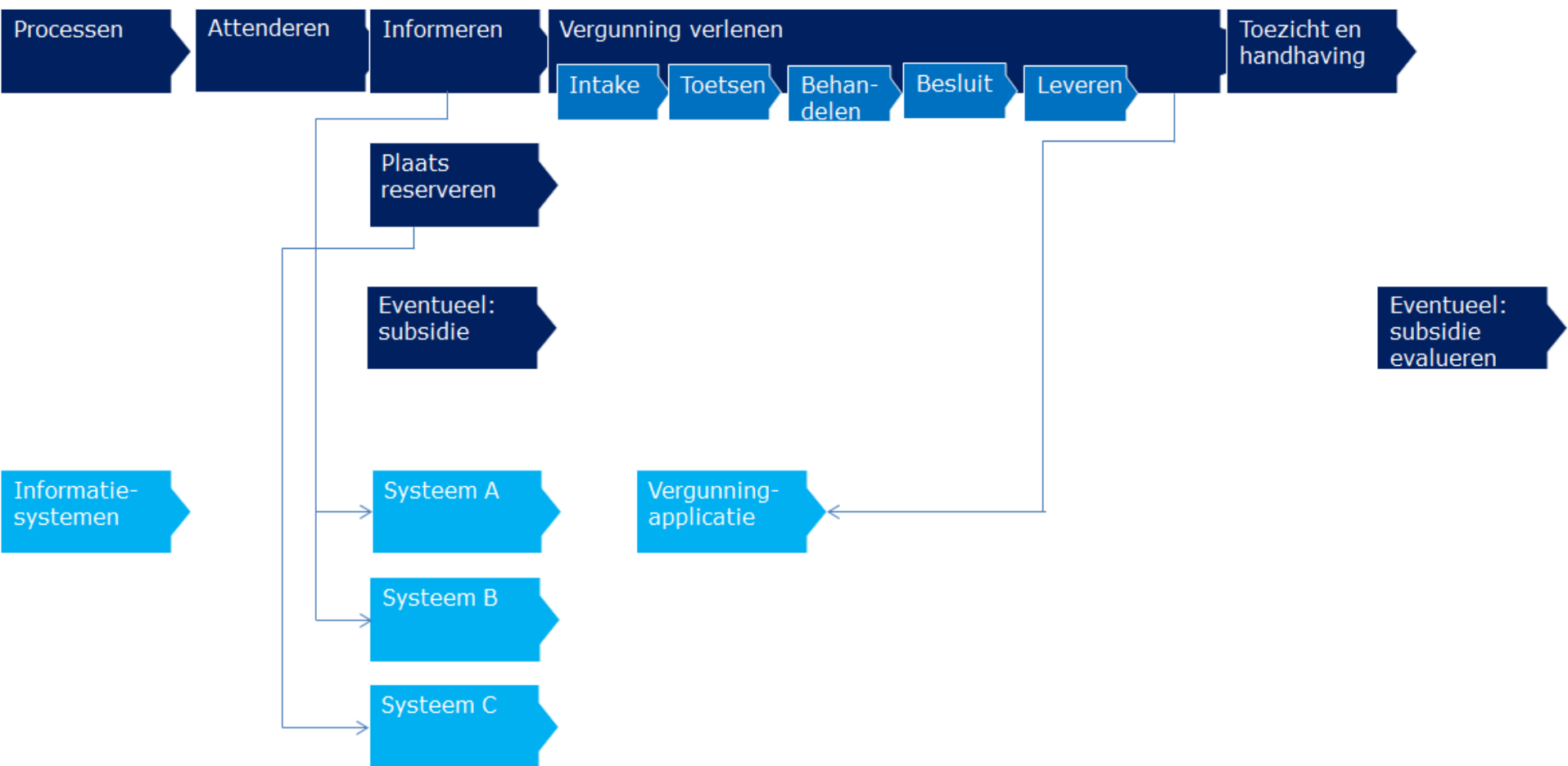
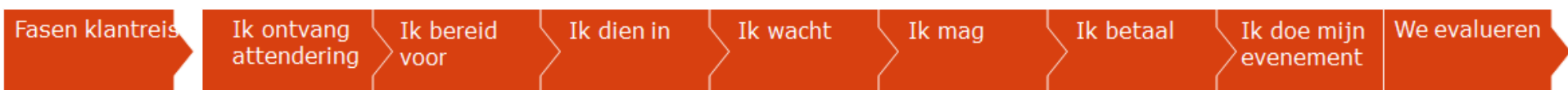
Strategie

KPI's, doelen,
Richtlijnen,
Wetgeving,
Krachtenveld-
analyse

Ideale Klantreis

Realisatie

Service-formule





Vereniging van
Nederlandse Gemeenten



070 373 8008



06 1006 3167



Leonie.Brouwer@kinggemeenten.nl



www.kinggemeenten.nl